

ABSTRAK

Skarlet Sintia Suawa (NPM: 02920110022)

PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU DALAM MENINGKATKAN KINERJA OPERASIONAL BANGUNAN GEDUNG TINGGI PERKANTORAN DI JAKARTA PUSAT

(xvii + 216 halaman: 7 gambar; 27 tabel; 5 lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aspek-aspek dari Sistem Manajemen Mutu serta pengaruh penerapannya terhadap kinerja operasional bangunan gedung tinggi perkantoran di Jakarta Pusat. Dalam penelitian ini, kerangka Sistem Manajemen Mutu dikembangkan sesuai dengan studi literatur yang komprehensif. Kerangka kerja ini menunjukkan hubungan antara Sistem Manajemen Mutu dan kinerja operasional bangunan gedung tinggi perkantoran di Jakarta Pusat.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang bertujuan untuk mendapatkan data yang diperlukan bagi penelitian ini. Variabel-variabel penelitian didefinisikan melalui studi literatur, kemudian disusun menjadi daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 70 responden terpilih yang bertanggung jawab langsung terhadap kegiatan *building management* (35 kuesioner dijawab dan dikembalikan).

Analisis data menggunakan program statistik SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Analisis yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis korelasi, analisis faktor, analisis regresi, dan uji model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara Sistem Manajemen Mutu dan kinerja operasional bangunan gedung tinggi perkantoran di Jakarta Pusat. Hal itu dapat dibuktikan melalui hasil analisis yang diperoleh bahwa hubungan yang terjadi di antara keduanya adalah hubungan yang bersifat linear dengan menghasilkan dua variabel penentu. Kedua variabel tersebut yang merupakan aspek-aspek dari Sistem Manajemen Mutu adalah: a) mengetahui dan memahami kebutuhan dan harapan pemilik gedung dan b) mengambil tindakan perbaikan tepat terhadap hasil kerja yang tidak sesuai standar. Dengan demikian, Sistem Manajemen Mutu berpengaruh dalam meningkatkan kinerja operasional bangunan gedung tinggi perkantoran di Jakarta Pusat.

Kata Kunci: Bangunan Gedung Tinggi Perkantoran, Kinerja, Pengelolaan Bangunan Gedung, Proses Operasional, Sistem Manajemen Mutu

ABSTRACT

Skarlet Sinta Suawa (NPM: 02920110022)

THE INFLUENCE OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN IMPROVING THE OPERATIONAL PERFORMANCE OF HIGH OFFICE BUILDINGS IN CENTRAL JAKARTA

(xvii + 216 pages; 7 figures; 27 tables; 5 appendixes)

This study aims to analyze the aspects of Quality Management System and the effect its application to the operational performance of high office buildings in Central Jakarta. In this study, a Quality Management System framework is developed according to a comprehensive literature review. This framework demonstrates the relation between Quality Management System and operational performance of high office buildings in Central Jakarta.

The research instrument used was a questionnaire that aims to obtain the necessary data for this study. The research variables are defined through the literature review and then compiled into a list of questions in the questionnaire form. The questionnaires conducted to 70 respondents elected directly responsible for building management activities (35 questionnaires were returned).

Data analysis uses a statistical program by SPSS (Statistical Product and Service Solutions). Analyzes were carried out are as follows: validity test, reliability test, correlation analysis, factor analysis, regression analysis, and models test. The results showed that there is a positive correlation between Quality Management System and operational performance of high office buildings in Central Jakarta. It can be proved through the analysis result obtained that the relation between them is a linear correlation that produced two determinant variables. Those variables are as follows: a) knowing and understanding the needs and expectations of building owner and 2) taking the appropriate corrective actions on work that is not within the standard. Thus, a Quality Management System is influential in improving the operational performance of high office buildings in Central Jakarta.

Key Words: High Office Building, Performance, Building Management, Operational Process, Quality Management System